

Bilancio sociale 2016





➔ Lettera agli stakeholder

Buona lettura

Vi proponiamo questo bilancio sociale nella consapevolezza che la trasparenza e la volontà di condividere i nostri risultati siano elementi irrinunciabili per essere, oggi, un soggetto idoneo ad affrontare le sfide che la riforma del Terzo settore ci porrà di fronte.

Mostrare ai nostri interlocutori la fotografia di ciò che abbiamo prodotto nel 2016 in termini di servizi e processi, condividere l'impianto strategico della nostra azione ci avvicina a tutte le organizzazioni di volontariato, alle istituzioni e a tutti quei soggetti del Terzo settore che hanno fatto "un pezzo di strada" con noi.

In sintesi, gli obiettivi che ci siamo posti nella redazione del bilancio sono:

- rafforzare l'identità del CSV Marche, aprendoci al controllo e al dialogo con tutti i "portatori di interesse" regionali e al confronto con altre esperienze italiane;
- garantire la massima trasparenza sulla gestione delle risorse, cercando di esprimere il senso dell'attività svolta e dei risultati ottenuti;
- creare un'occasione di riflessione, di analisi e di valutazione sull'azione dell'organizzazione, che consenta di migliorare la capacità di perseguire la nostra missione e di comprendere il valore di ciò che si sta facendo.

I servizi erogati dal CSV Marche, sono stati definiti come "contributo nella manutenzione dei sistemi di welfare". In quest'otti-

ca, ampia e gratificante, ci riconosciamo. Dal bilancio si evince, come, anche nel 2016 la crisi del sistema finanziario abbia influito negativamente sull'ammontare complessivo del nostro budget. Al di là della contrazione della singola annualità è evidente che il futuro dei servizi alle organizzazioni di volontariato regionali sarà garantito soltanto se noi in questi anni saremo capaci di "rilanciare", valorizzando le importanti competenze acquisite in questi anni di lavoro insieme e se sapremo anche essere capaci di condividere percorsi con altri erogatori di servizi del Terzo settore. Crediamo infatti che lavorare, collaborando con altri compagni di viaggio, possa consentirci di offrire servizi qualitativamente migliori e innovativi.

La contrazione del budget è stata parzialmente compensata da risorse provenienti dalla progettazione europea, dalla vendita dei servizi ad altri soggetti del Terzo settore diversi dal volontariato e dalle convenzioni con enti pubblici, che erano nostri obiettivi in programma, ma nonostante ciò è stato necessario, come nell'anno passato, ricorrere agli ammortizzatori sociali per ridurre il costo del personale dipendente; questo si è tradotto nella riduzione del 20% delle ore e del costo del personale mediante l'applicazione del contratto di solidarietà.

In particolare ciò ha comportato:

- a) un sensibile ridimensionamento dell'impegno nelle attività collegate all'animazione territoriale, al coordinamento delle reti di associazioni di volon-

tariato ed alla relativa azione politica verso le istituzioni;

- b) minor tempo da dedicare ad alcuni servizi, soprattutto per quanto concerne la fondamentale componente relazionale degli stessi, che consideriamo importante;

- c) l'impossibilità di approntare un'incisiva azione promozionale dei servizi ed attività svolte dal CSV, rivolta a tutte le potenziali Odv interessate. Tale azione è indispensabile affinché il CSV non si limiti solo a rispondere alle richieste delle Odv ma stimoli e promuova percorsi, talvolta anche impegnativi, in grado però di permettere alle stesse Odv di intraprendere virtuosi cammini di sviluppo e qualificazione. Questo ha comportato, come primo effetto diretto ed immediato, una flessione quantitativa di quei servizi ed azioni non di "prima necessità" per la vita delle Odv, come ad esempio l'accompagnamento alla rendicontazione sociale, alcune tipologie di consulenze ed i servizi dell'area comunicazione, che necessiterebbero di uno stimolo costante da parte del CSV, finalizzato a favorirne l'utilizzo.

I risultati qualitativi e quantitativi presentati in questo documento vanno letti a partire da questa difficile situazione complessiva. L'impegno degli organismi dirigenti e degli operatori del CSV Marche è dedicato ad invertire questa tendenza, con la speranza di trovare accanto a noi i compagni di sempre, i volontari.



Foto di: Costanzo D'Angelo © Progetto FIAF-CSVnet "Tanti per tutti. Viaggio nel volontariato italiano"

Chi siamo

Il Centro Servizi per il Volontariato delle Marche (CSV Marche) è una struttura istituita dalla Legge nazionale sul volontariato n. 266/91 allo scopo di essere

"a disposizione delle organizzazioni di volontariato con la funzione di sostenerne e qualificarne l'attività".

In ogni provincia italiana, tranne Bolzano, è attivo un CSV. In totale sono 71, ciascuno dei quali ha, a seconda delle scelte effettuate in ogni regione, un'area di operatività di livello provinciale, sovra-provinciale o regionale.

Operativo dal 1999, il CSV Marche **ha una dimensione regionale** ed è gestito dall'omonima organizzazione, un'associazione di secondo livello avente personalità giuridica e di cui sono socie 379 associazioni di volontariato iscritte nel Registro regionale. A livello nazionale i CSV aderiscono a **Csvnet**, il Coordinamento Nazionale dei Centri di Servizio per il Volontariato.

Per assicurare la propria presenza sul territorio, l'associazione CSV Marche è articolata in cinque delegazioni provinciali (Pesaro, Ancona, Macerata, Fermo e Ascoli Piceno) che non hanno autonomia giuridica e patrimoniale.



71

CSV in
Italia

I PRINCIPI ISPIRATORI

CSV Marche opera secondo i seguenti principi:

- Il rispetto dell'identità e dell'autonomia delle associazioni, scegliendo di non intervenire direttamente rispetto ai problemi del territorio, in una logica sostitutiva del volontariato, ma mettendo in campo interventi di accompagnamento e qualificazione a sostegno dell'azione volontaria;
- un sistema di governo democratico e partecipato, qualificando il ruolo del volontariato non solo come destinatario di azioni, bensì come soggetto in grado di contribuire attivamente al raggiungimento degli obiettivi condivisi;
- un costante atteggiamento di ascolto delle esigenze e delle aspettative manifestate dalle associazioni ed in particolare da quelle meno strutturate;
- una gestione improntata alla massima trasparenza delle decisioni assunte ed alla loro verificabilità;
- una presenza capillare in tutto il territorio della regione;
- una filosofia gestionale che ha sempre prediletto lo sviluppo delle competenze delle risorse umane interne al CSV;
- una costante attenzione al miglioramento quantitativo e qualitativo dei servizi e delle iniziative realizzate, in una logica riassumibile nel motto "una cosa fatta bene può sempre essere fatta meglio";
- un continuo e costruttivo confronto con i diversi portatori di interesse del sistema CSV (Fondazioni, Comitato di Gestione, Coordinamento Nazionale dei Centri di Servizio, enti pubblici territoriali, altre organizzazioni del Terzo Settore, etc...).



LA COMPAGINE SOCIALE

L'adesione a CSV Marche è aperta a tutte le associazioni iscritte nel Registro Regionale del Volontariato delle Marche (RRV). **A dicembre 2016 erano socie di CSV Marche 379 organizzazioni di volontariato (+2 rispetto al 2015), pari al 25% delle organizzazioni iscritte al RRV (lo stesso dato del 2015).**

Associazioni di volontariato socie di CSV Marche

Provincia	Odv socie CSV Marche	Distribuzione % Odv socie nelle province	Odv socie / Odv iscritte RRV in %
Ancona	135	36%	27%
Ascoli P.	47	12%	22%
Fermo	40	11%	26%
Macerata	67	18%	21%
Pesaro Urbino	90	24%	25%
Totale	379	100%	25%



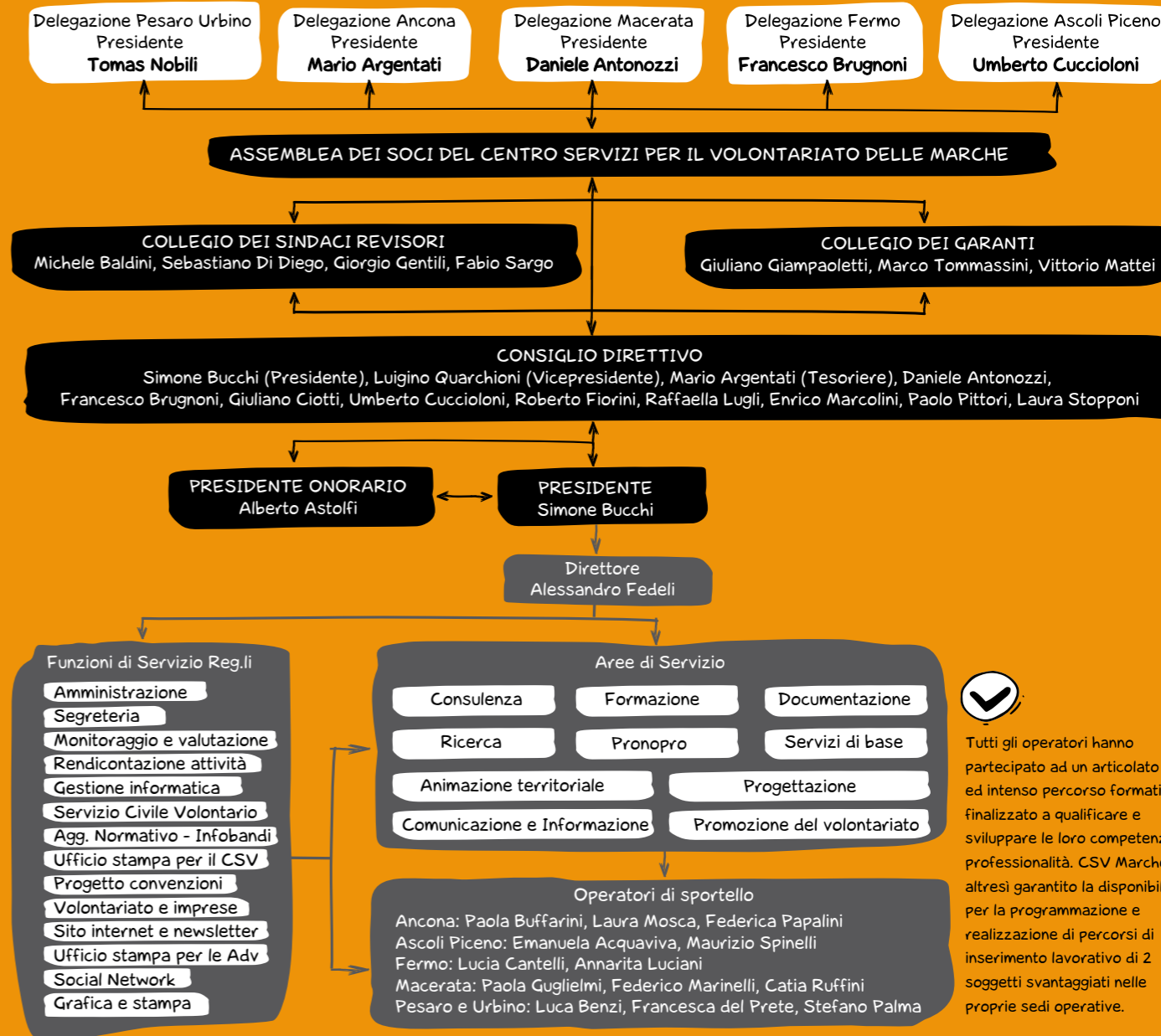
379

associazioni di volontariato socie del CSV Marche

+2

rispetto al 2015

LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA



Tutti gli operatori hanno partecipato ad un articolato ed intenso percorso formativo finalizzato a qualificare e sviluppare le loro competenze e professionalità. CSV Marche ha altresì garantito la disponibilità per la programmazione e realizzazione di percorsi di inserimento lavorativo di 2 soggetti svantaggiati nelle proprie sedi operative.



CHI CI FINANZIA

Il Centro di Servizio per il Volontariato trae sostentamento da un fondo costituito da una parte (1/15) dei proventi annuali delle fondazioni di origine bancaria ai sensi della legge nazionale sul volontariato (L.266/91). Le fondazioni che hanno contribuito al fondo sono:

- Fondazione Cassa di Risparmio di Ascoli Piceno
- Fondazione Cassa di Risparmio di Fabriano e Cupramontana
- Fondazione Cassa di Risparmio di Fano
- Fondazione Cassa di Risparmio di Fermo
- Fondazione Cassa di Risparmio di Jesi
- Fondazione Cassa di Risparmio di Loreto
- Fondazione Cassa di Risparmio di Macerata
- Fondazione Cassa di Risparmio di Pesaro
- Fondazione Cassa di Risparmio di Verona Vicenza Belluno e Ancona
- Fondazione Cariplo

LA DEFINIZIONE DEL PROGRAMMA DI ATTIVITÀ

Il processo di definizione del programma annuale di attività del CSV riveste un'importanza fondamentale per far sì che le attività svolte siano in grado di rispondere efficacemente ai bisogni del volontariato. **Il percorso di programmazione** è stato caratterizzato da un intenso processo **di confronto e condivisione con gli stakeholder** e dalla redazione di un piano operativo annuale (relativo al 2016) che fa riferimento ad un piano strategico biennale (relativo al biennio 2015-2016).

Il percorso si è articolato nelle fasi sotto riportate:

- Luglio 2015** { 1. definizione del percorso operativo di programmazione da parte del Consiglio Direttivo del CSV
- Ottobre 2015** { 2. definizione del quadro dei problemi e delle prospettive di sviluppo del volontariato regionale
- Ottobre e Novembre 2015** { 3. aggiornamento del piano di sviluppo strategico 2015-2016 e stesura del piano operativo 2016
- Novembre 2015** { 4. discussione e approvazione da parte della Presidenza e del Consiglio Direttivo del CSV
- { 5. presentazione e approvazione del piano strategico e del piano operativo 2016 da parte dell'Assemblea dei soci del CSV
- { 6. invio del piano strategico e del piano operativo al Coge



13

focus group

106

associazioni
hanno partecipato

La seconda fase costituisce il cuore del processo di programmazione e si è concretizzata attraverso quattro tipi di attività:

a) la prima attività è stata incentrata sulla consultazione e il confronto con le associazioni di volontariato locali ed ha rappresentato pertanto il momento centrale del processo di programmazione realizzato. In tale contesto sono stati realizzati 13 focus group su tutto il territorio regionale (Pesaro, Urbino, Fano, Ancona, Senigallia, Jesi, Fabriano, Macerata, Tolentino, Civitanova Marche, Fermo, Ascoli Piceno e San Benedetto del Tronto). Complessivamente hanno partecipato 45 (20 nel 2015) Odv ad Ancona, 16 (15 nel 2015) ad Ascoli Piceno, 16 (13 nel 2015) a Fermo, 9 (37 nel 2015) a Pesaro e 20 (17 nel 2015) a Macerata per un totale regionale di **106 contro le 102 dello scorso anno**.

b) la seconda attività, costitutiva della fase di **confronto** con i portatori di interesse, si è concretizzata in un focus group **con alcuni testimoni privilegiati del terzo settore, del sistema pubblico dei servizi socio-sanitari e dell'Università**. A tale incontro hanno partecipato 7 soggetti. Il focus group con gli stakeholder è stato incentrato sulla visione degli stessi rispetto alle prospettive del volontariato e del CSV.

c) la terza attività ha avuto come scopo **la valorizzazione delle conoscenze e delle informazioni acquisite e a disposizione dello staff del CSV** e in particolare degli operatori che durante l'anno lavorano quotidianamente a stretto contatto con le OdV. Tale attività si è dunque basata sulla valutazione delle indicazioni in possesso dello staff del CSV, in merito ai problemi ed ai bisogni del volontariato regionale rilevati in corso d'anno;

d) la quarta attività ha riguardato un'attenta **ed approfondita valutazione delle indicazioni e delle riflessioni formulate dal Comitato di Gestione** del Fondo Speciale per il Volontariato delle Marche e contenuti nel documento: "Linee Guida per la definizione, gestione e rendicontazione del Piano di programmazione per l'anno 2016 del Centro di Servizio per il Volontariato della regione Marche".

A CHI E COME VENGONO EROGATI I SERVIZI

I servizi erogati dal CSV sono **rivolti a tutte le associazioni di volontariato operanti nelle Marche, iscritte o meno al Registro Regionale del Volontariato (RRV), nonché a tutti i cittadini che desiderano avvicinarsi al mondo del volontariato**.

Le associazioni non iscritte al Registro regionale del volontariato per avere accesso ai servizi debbono comunque avere tutti i requisiti previsti per l'iscrizione a tale Registro. Tale circostanza è accertata dal Consiglio Direttivo del CSV Marche, attraverso una puntuale valutazione dello statuto, della struttura e dell'attività dell'organizzazione richiedente. I servizi alle associazioni sono erogati attraverso una rete di **14 sportelli territoriali**. In ogni provincia della regione è presente uno sportello principale nel capoluogo a cui si aggiungono una serie di sportelli secondari con apertura su appuntamento.

Le cinque sedi principali sono dotate di un numero verde per facilitare il contatto con gli utenti e sono accessibili ai disabili.

Tutte le sedi principali e molte delle sedi secondarie sono dotate di sale riunioni e/o di spazi comuni per permettere alle associazioni di organizzare incontri e attività di gruppo. Negli sportelli secondari sono immediatamente esigibili, durante tutti gli orari di apertura, i servizi logistici di base, mentre gli altri servizi sono erogati su appuntamento dall'operatore.

Prima di avviare la procedura di erogazione del servizio l'operatore incaricato conduce un'azione di rilevazione e definizione del bisogno espresso dall'associazione richiedente, fondamentale per meglio calibrare il percorso di risposta ed assicurare prestazioni in grado di soddisfare efficacemente l'esigenza manifestata.

I PORTATORI DI INTERESSE

Con il termine "portatori di interesse" (stakeholder) si intendono tutti i soggetti, interni ed esterni ad un'organizzazione, che sono portatori di interessi e aspettative collegate all'attività dell'organizzazione stessa e che in qualche modo, per dirla in altri termini, sono "influenzati" dall'azione di CSV Marche.

I principali stakeholder di CSV Marche sono di seguito individuati e aggregati in alcune macro-categorie.

I destinatari delle attività del CSV

- Il mondo del volontariato marchigiano
- La comunità territoriale

I finanziatori dell'attività del CSV

- Le Fondazioni di origine bancaria

I soggetti che partecipano alla gestione ed al controllo delle attività del CSV

- I soci di CSV Marche
- Gli organi sociali di CSV Marche
- Il Comitato di Gestione del Fondo Speciale per il Volontariato delle Marche

Le risorse umane coinvolte

- I volontari
- Il personale dipendente
- I collaboratori
- I consulenti

I soggetti del sistema CSV

- Gli altri CSV
- CSVnet (Coordinamento Nazionale dei CSV)

I partner territoriali

- Gli enti pubblici territoriali (Regione, Province, Comuni, Ambiti sociali, Aziende sanitarie)
- Le organizzazioni del terzo settore
- Le altre istituzioni pubbliche e private
- I fornitori di beni e servizi

LA RETE DELLE COLLABORAZIONI

Ministero delle Politiche Sociali: Accordo quadro di programma per progetti di promozione della cultura del volontariato e della solidarietà e per la sperimentazione di percorsi di collaborazione tra organizzazioni del terzo settore ed imprese profit.

Regione: rapporto convenzionale per iscrizione e gestione del registro regionale del volontariato, aggiornamento del sistema informativo delle organizzazioni di volontariato marchigiane iscritte e non al Registro regionale, supporto agli organi regionali di rappresentanza del volontariato.

Accordo di collaborazione con l'Assessorato alle Politiche Comunitarie della Regione Marche per la presentazione di proposte progettuali congiunte su bandi europei e per la partecipazione ai tavoli di programmazione per la gestione dei fondi comunitari.

Agenzia delle Entrate regionale: protocollo d'intesa, insieme al Forum regionale del Terzo Settore, che prevede azioni di reciproca informazione e collaborazione.

Forum regionale del terzo settore: il CSV partecipa all'attività del Forum Regionale del Terzo Settore, di cui è socia, curandone la segreteria operativa.

CONI - Comitato regionale Marche: protocollo d'intesa che prevede l'organizzazione di iniziative comuni per diffondere i valori etici che accomunano il volontariato al mondo sportivo, la partecipazione gratuita per i propri iscritti ai corsi di formazione promossi dall'altro ente, la messa a disposizione gratuita e reciproca delle proprie sedi per incontri, riunioni e corsi, nonché l'erogazione di alcuni servizi a condizioni agevolate, da parte di CSV Marche, alle società sportive dilettantistiche iscritte al registro del CONI.

ACLI: protocollo d'intesa che prevede la realizzazione di iniziative comuni rivolte alla cittadinanza per la promozione della cultura e dei valori della solidarietà; la partecipazione congiunta a progettualità sociali su linee di finanziamento europee; la messa a disposizione reciproca di convenzioni e servizi, attualmente offerti ai rispettivi aderenti.

Università: convenzione con l'Università di Macerata per ospitare studenti e neolaureati della Facoltà di Scienze della Comunicazione, interessati ad un'esperienza di stage presso le sedi del CSV.

Convenzione con l'Università di Camerino e con l'Università di Macerata finalizzata a realizzare percorsi formativi rivolti a studenti dell'ateneo ed a volontari delle associazioni di volontariato marchigiane e occasioni per permettere agli studenti di "sperimentare" l'azione volontaria e le pratiche attivate.

Con l'Università di Urbino è proseguita la collaborazione per la realizzazione del percorso di ricerca "Il welfare nelle Marche".

Convenzione con la Facoltà di Economia dell'Università Politecnica delle Marche finalizzata ad offrire agli studenti l'opportunità di fare periodi di stage riconosciuto presso le strutture del CSV.

Sistema CSV: contributo fattivo alle attività del Coordinamento Nazionale dei Centri di Servizio sia negli organi politici che nei gruppi di lavoro da questo promossi.



Le associazioni di volontariato delle Marche

Al 31 dicembre 2016, le Odv presenti su tutto il territorio regionale ammontano a 1.813 unità, facendo rilevare un aumento rispetto al 2015 del 2%.

Associazioni di Volontariato: presenza nelle varie province della regione

Provincia	N. Odv	% su totale	Diff. 2016/2015	Cittadini per Odv
Ancona	582	32%	2%	818
Ascoli P.	258	14%	4%	814
Fermo	194	11%	2%	905
Macerata	361	20%	4%	887
Pesaro Urbino	418	23%	-1%	865
Totale	1.813	100%	2%	851

Le Odv iscritte al Registro Regionale rappresentano l'84% del totale con un dato in linea rispetto a quello del 2015 (83% nel 2015, 84% nel 2014, 82% nel 2013, 81% nel 2012, 78% nel 2011, 77% nel 2010).

¹Insistono inoltre nella nostra regione 133 sedi secondarie di associazioni



Gli utenti

IL LIVELLO DI UTILIZZO DEI SERVIZI

Nel 2016 hanno richiesto ed usufruito di almeno un servizio del CSV 1.207 associazioni, pari al 67% di quelle che potenzialmente potevano avere accesso al CSV.

Utenti delle attività del CSV Marche

Soggetti	N.	% sulle Odv totali
Odv iscritte RRV	1.053	69%
Odv non iscritte RRV	154	54%
Utenti diversi dalle Odv	871	ND

Oltre alle Odv, nel 2016 hanno usufruito dei servizi del CSV 871 soggetti di varia natura (senza considerare però gli studenti partecipanti ai progetti di promozione del volontariato): trattasi sia di cittadini che chiedono indicazioni rispetto alle associazioni presso le quali prestare volontariato, sia di un insieme variegato di cittadini ed organizzazioni pubbliche e private che si rivolgono ai nostri sportelli per avere generali informazioni sulla realtà del volontariato marchigiano (presenza, struttura, dati anagrafici, etc...) o al servizio di consulenza per quanto riguarda la fase della costituzione dell'organizzazione

1.813

Odv
nelle Marche



1.207

Odv hanno usufruito
dei servizi CSV



IL LIVELLO DI SODDISFAZIONE SULL'UTILIZZO DEI SERVIZI DEL CSV MARCHE

A fine 2016 è stata presentata la nuova edizione dell'analisi-censimento delle caratteristiche strutturali del volontariato marchigiano, curata dall'Osservatorio Regionale alle Politiche Sociali. All'interno di tale rilevazione erano presenti anche alcune domande relative all'utilizzo e alla valutazione dei servizi di CSV Marche. Di seguito si riportano alcune elaborazioni sui dati che emergono da tale lavoro.

Frequenza di utilizzo dei servizi del CSV Marche e livello di gradimento

Servizio	Utilizzano il servizio (% dei rispondenti)	Frequenza utilizzo servizi da 1 a 5	Frequenza utilizzo servizi da 6 a 10	Frequenza utilizzo servizi più di 10	Grado di soddisfazione (scala da 1 a 3)
Servizi di base	51%	59%	22%	20%	2,7
Formazione CSV	32%	86%	12%	2%	2,6
Formazione Odv	23%	82%	14%	4%	2,5
Consulenza	58%	71%	19%	10%	2,7
Accompagnamento alla tenuta della contabilità	24%	73%	17%	9%	2,6
Accompagnamento alla redazione del bilancio sociale	16%	75%	16%	9%	2,5
Sostegno a progetti presentati dalle associazioni	23%	83%	10%	7%	2,5
Sito internet, newsletter elettronica e Rivista	56%	39%	24%	37%	2,7
Elaborazione grafica e stampa di materiali promozionali delle Odv	52%	76%	17%	7%	2,7
Ufficio stampa	24%	72%	21%	7%	2,6
Documentazione e ricerca	19%	79%	14%	7%	2,6
Progetti di promozione del volontariato per i giovani nelle scuole	25%	69%	18%	14%	2,5
Animazione territoriale (promozione dello sviluppo di reti e rappresentanze)	17%	77%	15%	8%	2,4



L'86% delle associazioni rispondenti ha poi dichiarato che sono messe nelle condizioni di partecipare alla gestione e alla definizione degli indirizzi di CSV Marche, a prescindere dal fatto che siano socie o meno del Centro Servizi.



I servizi specialistici per sostenere e qualificare le Odv

CONSULENZA

Il servizio di consulenza del CSV si propone come strumento diretto ed immediato per aiutare le organizzazioni di volontariato a trovare soluzioni mirate e qualificate, alle molteplici difficoltà che l'attività di volontariato implica, nelle diverse aree gestionali ed alle quali non sempre esse riescono a dare adeguata risposta in completa autonomia.

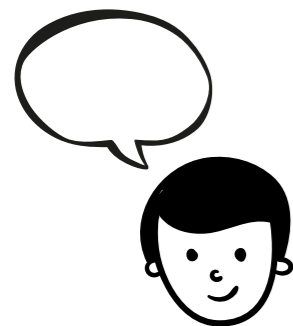
Complessivamente nel 2016 sono state realizzate 2.970 consulenze.

Riepilogo delle consulenze per territorio e utenti

Provincia	N.	%	Variazione rispetto al 2015	N. utenti Odv	% Odv utenti su Odv del territorio
Ancona	1.148	39%	-3%	201	35%
Ascoli P.	334	11%	-13%	70	27%
Fermo	214	7%	-18%	54	28%
Macerata	838	28%	-17%	154	43%
Pesaro Urbino	436	15%	-19%	134	32%
Totale	2.970	100%	-12%	613	34%

Riepilogo delle consulenze per area tematica e modalità di erogazione

Area tematica	Esterna	Interna	Totale V.A.	Totale %	Variazione rispetto 2015
Amministrativa Fiscale	10	1.377	1.387	47%	-9%
Assicurativa	0	190	190	6%	-38%
Comunicazione	0	34	34	1%	-32%
Disciplina del Lavoro	2	117	119	4%	-26%
Informatica	0	22	22	1%	-57%
Legale	2	1.054	1.056	36%	-4%
Organizzativa	0	42	42	1%	-45%
Progettuale	0	99	99	3%	43%
Promozione	0	1	1	0%	-80%
Raccolta Fondi	10	10	20	1%	11%
Totale complessivo	24	2.946	2.970	100%	-12%



2.970

Consulenze nel 2016



Foto di: Giuseppe Angioletti (particolare)
© Progetto FIAI-CSV nei 7 anni per tutti. Viaggio nel volontariato italiano

Il livello quantitativo delle consulenze erogate a livello regionale registra un decremento, pari al 12%, rispetto al 2015.

Rispetto alle modalità di erogazione delle risposte consulenziali si rileva che la quasi totalità delle stesse sono state fornite in autonomia dagli operatori di sportello e dai responsabili regionali delle tematiche previste (il 99,2% contro il 99,5% del 2015).

Il servizio di trasmissione telematica del modello Eas e della domanda del 5 per mille

Provincia	EAS	Cinque per mille
Ancona	3	176
Ascoli P.	7	68
Fermo	2	38
Macerata	3	95
Pesaro Urbino	0	99
Totale	15	476



99,2%

delle consulenze sono erogate da operatori interni

LOADING

18

nuove installazioni
del software Arco
nel 2016

PERCORSI DI ACCOMPAGNAMENTO

SERVIZIO CIVILE VOLONTARIO

Nel dicembre del 2016 il CSV ha partecipato allo speciale Bando Sisma con il progetto **"Non 3mo - Educazione e promozione culturale"**, che prevede l'impiego di 6 volontari per le proprie sedi di Macerata, Fermo e Ascoli. Il progetto, il cui ente capofila è il Comune di Macerata, è stato approvato e finanziato.

ACCOMPAGNAMENTO CONTABILE E SOFTWARE PER LA CONTABILITÀ

Il servizio garantisce alle associazioni un accompagnamento personalizzato e costante per la tenuta della contabilità e lo svolgimento dei relativi adempimenti amministrativo-fiscali. 32 sono state quelle associazioni che hanno chiesto 8 o più consulenze amministrative-fiscali, rivolgendosi quindi al CSV in maniera costante e continuativa.

Il CSV ha altresì realizzato un software (ARCO) per la tenuta della contabilità e la redazione del bilancio delle associazioni di volontariato. Tale software è messo a disposizione gratuitamente delle associazioni richiedenti. Oltre al software Arco, per le associazioni appena costituite e per quelle con attività ridotte, il CSV ha messo a disposizione delle ODV anche un semplice programma di contabilità per cassa sviluppato su supporto excel. Sono state poi 18 le nuove installazioni del software ARCO. L'attività di installazione del software è stata curata direttamente dagli operatori di sportello del CSV che hanno provveduto anche alla formazione iniziale per l'utilizzo dell'applicativo, oltre che alla gestione delle richieste di assistenza da parte delle associazioni utilizzatrici, che sono state complessivamente 109. Sono invece state 29 le associazioni che hanno richiesto ed utilizzano il programma di contabilità per cassa sviluppato su supporto excel.

109

servizi di assistenza
per il software ARCO
realizzato dal CSV



ACCOMPAGNAMENTO ALLA REDAZIONE DEL BILANCIO SOCIALE

Il percorso che viene proposto si sostanzia nel fornire un'assistenza costante e personalizzata finalizzata ad accompagnare l'associazione alla redazione di un documento di rendicontazione sociale il cui contenuto è concordato sulla base delle specifiche esigenze dell'associazione stessa

Sono state 20 le associazioni aderenti al percorso o comunque interessate. I documenti di rendicontazione sociale completati sono risultati complessivamente 10 (come nel 2015).

Riepilogo dei documenti di Rendicontazione sociale prodotti

Provincia	Bilancio Sociale	Relazione sull'attività svolta	Totale
Ancona	1	1	2
Ascoli P.	1	2	3
Fermo	1	0	1
Macerata	0	3	3
Pesaro Urbino	0	1	1
Totale	3	7	10

ATTIVITÀ FORMATIVE REALIZZATE DIRETTAMENTE DAL CENTRO SERVIZI

La formazione proposta dal CSV si pone l'obiettivo di qualificare l'azione del volontariato relativamente a tematiche comuni a tutte le associazioni a prescindere dal loro specifico ambito di attività. Nel 2016 sono stati realizzati 23 corsi di formazione per un totale di 230 ore coinvolgendo 381 partecipanti. Complessivamente il 10% delle associazioni di volontariato ha frequentato i corsi di formazione proposti dal CSV.

Riepilogo regionale dei corsi di formazione promossi dal CSV per tipologia

Territorio	Numero corsi	Numero ore	Numero ore medie a corso	Iscritti	Partecipanti	Partecipanti medi per corso
Ancona	5	46	9	123	89	18
Ascoli P.	2	34	17	32	18	9
Fermo	5	46	9	100	74	15
Macerata	5	46	9	99	70	14
Pesaro e Urbino	4	24	6	111	80	20
Regionale	2	34	17	79	50	25
Totale	23	230	10	544	381	17

Sulla qualità della formazione erogata il gradimento è stato molto alto. Come si può osservare dalle tabelle, in un range di valori proposti, dove al valore 1 corrisponde la valutazione più bassa e al valore 5 quella più alta, il giudizio sui vari aspetti del corso si attesta su punteggi tutti pari o superiori a 4,2, mentre il giudizio sulla qualità espressa dai docenti si attesta in tutti gli aspetti su di un punteggio pari o superiore a 4,6.

Riepilogo regionale valutazione partecipanti ai Corsi di formazione promossi dal CSV per tipologia

Corso	Interesse	Utilità	Metodo	Contenuti	Clima	Materiali	Segreteria	Soddisfazione	Organizzazione
Relazioni efficaci e gestione dei conflitti	4,5	4,2	4,5	4,0	4,4	4,2	4,5	4,1	4,4
Progettare la formazione di una Odv	4,6	4,3	4,3	4,3	4,6	4,4	4,5	4,6	4,5
Essere bene (in rete) o non essere	4,7	4,5	4,6	4,2	4,6	4,2	4,5	4,1	4,7
Sito fai da te? Come fare senza sbagliare	4,6	4,4	3,9	4,1	4,1	4,1	4,6	3,7	4,5
Le risorse per il volontariato: fondi e volontari	4,5	4,3	4,3	4,1	4,5	4,3	4,7	4,1	4,5
Le relazioni di aiuto	4,8	4,8	4,8	4,6	4,7	4,3	4,8	4,7	4,8
La progettazione europea	4,6	4,5	4,8	4,6	4,7	4,5	4,5	4,5	4,2
Media	4,6	4,5	4,5	4,3	4,5	4,2	4,6	4,3	4,6

Riepilogo regionale valutazione partecipanti sui docenti nei Corsi di formazione promossi dal CSV per tipologia

Corso	Chiarezza	Completezza	Piacevolezza	Capacità
Relazioni efficaci e gestione dei conflitti	4,7	4,4	4,7	4,6
Progettare la formazione di una Odv	4,9	4,8	4,8	4,9
Essere bene (in rete) o non essere	4,7	4,6	4,8	4,8
Sito fai da te? Come fare senza sbagliare	4,3	4,3	4,3	4,6
Le risorse per il volontariato: fondi e volontari	4,5	4,3	4,5	4,7
Le relazioni di aiuto	4,9	4,7	4,9	4,8
La progettazione europea	4,9	4,9	5,0	5,0
Media	4,7	4,6	4,7	4,7

Foto di: **Mario Orlandi**
(particolare)
© Progetto FIAF-CSVnet
"Tanti per tutti. Viaggio nel
volontariato italiano"

MI SONO ALZATA
MI SONO VESTITA
HO PREPARATO
HO MANGIATO
HO INIZIATO A
HO CUCINATO
HO ASPETTATO
E' ARRIVATO



108 proposte formative
presentate dalle Odv
della regione,
58 quelle finanziate

LE INIZIATIVE FORMATIVE PROMOSSE DALLE ODV

L'eterogeneità e la specificità degli ambiti di intervento del volontariato rendono impossibile la programmazione da parte del CSV di percorsi formativi idonei a rispondere alle esigenze formative espresse da tutte le diverse organizzazioni di volontariato.

Negli ambiti tematici connessi specificamente ai diversi settori di intervento, quindi, il CSV sostiene, assumendone in proprio gli oneri economici, la realizzazione di iniziative formative (corsi, seminari e convegni) proposte dalle stesse associazioni sulla base di scadenze, criteri e modalità esplicitamente definiti nell'apposito Bando.

Le idee formative proposte dalle Odv sono oggetto di valutazione da parte di un'apposita commissione che, seleziona quelle per le quali si rende possibile l'intervento del CSV.

Due sono state le sessioni di presentazione previste dal bando per il 2016: giugno e dicembre.

Complessivamente nelle due sessioni sono state presentate 108 proposte formative e ne sono state finanziate 58. Nel 2016 sono anche state messe a disposizione delle associazioni di volontariato competenze e professionalità di docenti ed esperti per lo svolgimento di 13 momenti formativi.

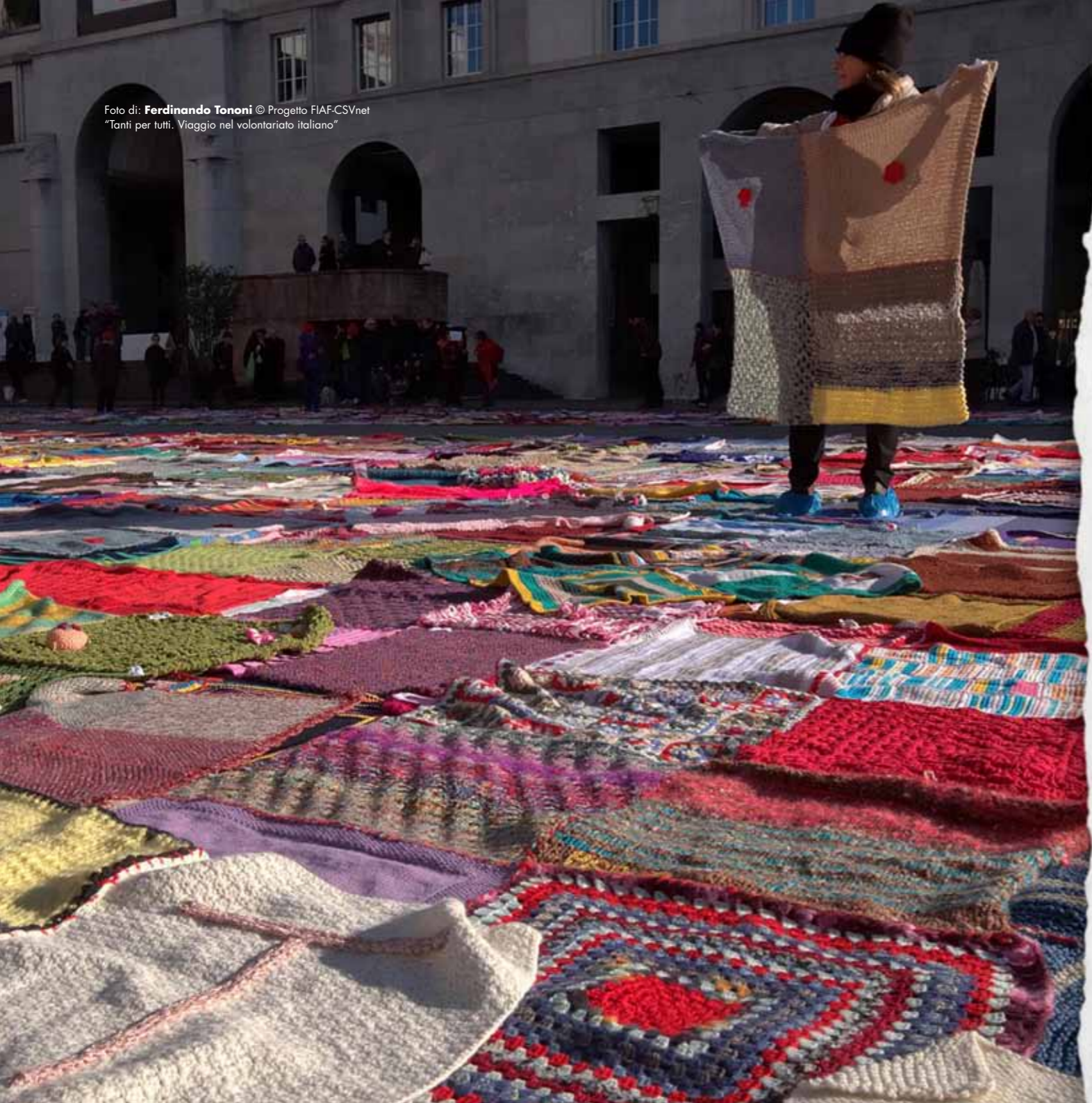
Bando formazione 2016 - sessione di giugno

Provincia	Proposte presentate	Non ammissibili	Ammesse alla valutazione	Ammesse ma non sufficienti	Ammesse, sufficienti ma non finanziate	Ammesse, sufficienti e finanziate	% di approvazione	Costo complessivo previsto delle finanziate (in euro)	Costo medio a corso (in euro)	Adv coinvolte	Terzo Settore	Enti locali	Altri soggetti
Ancona	23	0	23	9	0	14	61%	22.014,90	1.572,49	37	12	10	4
Ascoli Piceno	6	0	6	4	0	2	33%	3.085,00	1.542,50	13	13	1	5
Fermo	5	0	5	3	0	2	40%	3.920,00	1.960,00	7	0	3	0
Macerata	14	1	13	6	0	7	50%	9.345,64	1.335,09	31	10	7	19
Pesaro Urbino	12	0	12	4	0	8	67%	12.210,30	1.526,29	33	5	7	4
Totale	60	1	59	26	0	33	55%	50.575,84	1.532,60	121	40	28	32

In tale contesto 397 sono stati i servizi di accompagnamento consulenziale erogati nelle tre principali fasi di un'attività formativa: l'elaborazione della proposta, la messa in opera del percorso e la sua valutazione finale.

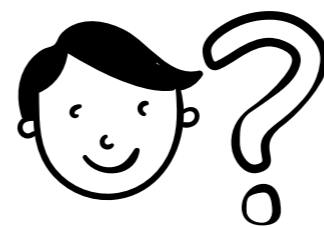
Sostegno alle attività formative delle Odv

Provincia	N. prestazioni per elaborazioni e proposta	N. prestazioni per accompagnamento monitoraggio e valutazione	N. totale	%	Confronto con 2015	N. utenti Odv	% utenti Odv sulle Odv del territorio
Ancona	44	97	141	36%	-7%	47	8%
Ascoli P	10	11	21	5%	31%	15	6%
Fermo	9	14	23	6%	5%	12	6%
Macerata	29	94	123	31%	-11%	39	11%
Pesaro Urbino	29	60	89	22%	107%	35	8%
Totale	121	276	397	100%	7%	148	8%



138

prestiti / cessioni
di materiale
documentale



1.227

risposte!

DOCUMENTAZIONE E RICERCA

DOCUMENTAZIONE

Nel 2016 sono state effettuate **138 prestazioni** che si sostanziano in prestiti o cessione di materiale documentale

RICERCA

Nel 2016 due sono stati i percorsi di ricerca ove il CSV è stato coinvolto ed ha fornito il suo contributo. Il primo riguarda la **realizzazione della nuova edizione dell'analisi-censimento delle caratteristiche strutturali del volontariato marchigiano**, curata dall'Osservatorio Regionale alle Politiche Sociali. Tale progetto è finalizzato ad acquisire un quadro sintetico della struttura, delle attività e dell'identità delle associazioni di volontariato marchigiane ed altresì a far emergere elementi utili a misurare il valore sociale ed economico apportato dalle odv marchigiane. In tale contesto il CSV ha avuto un ruolo cruciale che ha assorbito un rilevante monte ore-lavoro della propria struttura tecnica e che nel 2016 ha riguardato in particolare: la collaborazione al coordinamento e supervisione dell'indagine, alla verifica, integrazione ed analisi dei dati ed alla scrittura del rapporto di indagine, l'impaginazione e la stampa del rapporto di indagine e l'organizzazione della presentazione pubblica dello stesso che è stata realizzata a novembre 2016.

Il secondo percorso di ricerca è curato dall'**Università di Urbino** ed ha come obiettivo quello di **analizzare l'attuale sistema territoriale di politiche e servizi sociali per elaborare indicazioni esplicite di miglioramento degli stessi**. In particolare la ricerca intende anche analizzare il ruolo che i diversi attori hanno nella programmazione, implementazione e valutazione del sistema di welfare regionale con una particolare attenzione alle organizzazioni del terzo settore al fine di mettere in luce le potenzialità e le criticità nella costruzione della rete degli attori. In tale percorso il ruolo del CSV è stato essenzialmente quello di partecipare alla cabina di regia che ha il compito di programmare, coordinare e supervisionare tutte le fasi dell'indagine.

INFORMAZIONI

Il servizio fornisce alle associazioni un primo livello di sostegno diretto informativo, rispondendo a quesiti che riguardano singole questioni, poco complesse, di conoscenza diretta dell'operatore e che non prevedono nessun tipo di elaborazione dei contenuti.

Nel 2016 è stata data risposta a 1.227 richieste informative.

Provincia	N. prestazioni	%	Variazione rispetto al 2014	N. utenti Odv	% Odv utenti su Odv del territorio
Ancona	447	36%	2%	184	32%
Ascoli P.	179	15%	-28%	73	28%
Fermo	94	8%	-48%	41	21%
Macerata	241	20%	-17%	105	29%
Pesaro Urbino	266	22%	-17%	118	28%
Totale	1.227	100%	18%	521	29%



COMUNICAZIONE

Il servizio ha la finalità di aumentare la comunicazione delle Odv per far sì che l'azione delle stesse sia più incisiva nel tessuto sociale del territorio.

PUBBLICAZIONE DEL PERIODICO "Vdossier"

Vdossier è il periodico dei CSV delle Marche, di Milano, Bologna, Messina, Rovigo, Cremona, L'Aquila, Lazio e CSVnet Lombardia; viene distribuito gratuitamente nelle Marche ad oltre 500 organizzazioni di volontariato, enti del Terzo settore e istituzioni.

Nel 2016 sono stati realizzati tre numeri del periodico.

SITO INTERNET

Le sessioni nel 2016 sono state 151.671 con 490.563 visualizzazioni di pagina e 133.574 utenti.

AREA RISERVATA

Dal 2011 è attiva l'area riservata del sito del CSV per permettere alle associazioni di accedere in autonomia ad alcuni servizi eliminando o diminuendo la modulistica cartacea e velocizzando le procedure. **Il totale degli utenti accreditati è di 985 unità.**

NEWSLETTER ELETTRONICA "VOLONTARIATO MARCHE NEWS"

Una selezione delle notizie presenti sul sito internet sono sintetizzate in una newsletter elettronica settimanale che riporta un breve abstract della notizia e il rimando alla fonte. **La newsletter nel 2016 è stata inviata settimanalmente (per un totale di 47 numeri) a 5.311 destinatari.**

IL WEB 2.0 ED I SOCIAL NETWORK

CSV Marche a partire dal 2012 ha ritenuto di dover investire risorse umane nello sviluppo della comunicazione attraverso gli innovativi strumenti del web 2.0 e dei relativi social network.



151.671

sessioni nel sito
www.csv.marche.it



5.311

iscritti alla
newsletter

CSV è attualmente presente con un proprio account sui principali social network.

- ➔ **Facebook:** 3.505 follower, 2 post al giorno, 1.146 nuovi "mi piace", 2.313 la copertura media giornaliera, 1.458.190 visualizzazioni della Pagina, 21.690 interazioni con i post (Mi piace, commenti, etc...), 3 la media dei "mi piace" giornalieri.
- ➔ **Twitter:** 746 follower, 812 tweet nel 2016, 143.939 visualizzazioni, 3.914 visite del profilo, 249 menzioni, 132 nuovi follower.
- ➔ **Google plus:** 46 follower, 150 post, 3 raccolte
- ➔ **YouTube:** 32 follower, 17 video caricati, 4 video condivisi nella playlist "Parlano di noi"
- ➔ **Flickr:** 10 follower, 13 album
- ➔ **Issuu:** 1 pubblicazione.

Il CSV offre altresì alle associazioni un servizio di accompagnamento all'uso ed allo sviluppo dei social media. Nel 2016 sono state 7 le associazioni che hanno fruito di tale servizio.

UFFICIO STAMPA

Il CSV mette a disposizione delle Odv un servizio di ufficio stampa per sostenerle nei rapporti con i mass media. Nel 2016 sono stati prodotti **152** comunicati stampa e convocate **7** conferenze stampa e inoltrati **32** comunicati. Le organizzazioni che hanno usufruito del servizio sono state **121**.



746

follower su
twitter



3.505

follower su
facebook



191

tra comunicati
e conferenze stampa

Servizio di Ufficio stampa

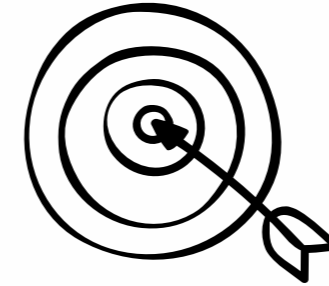
Provincia	N. com. stampa	N. conf. stampa	Comunicati autoprodotti	Tot.	%	Variaz. 2015	N. utenti Odv	% utenti Odv sulle Odv del territorio
Ancona	71	4	22	97	51%	-18%	52	9%
Ascoli P.	11	1	2	14	7%	-30%	10	4%
Fermo	24	1	4	29	15%	-28%	12	6%
Macerata	14		1	15	8%	-21%	20	6%
Pesaro Urbino	32	1	3	36	19%	-29%	27	6%
Totale	152	7	32	191	100%	-23%	121	7%

Al fine di verificare l'efficacia del servizio di ufficio stampa nei confronti dei quotidiani (Corriere Adriatico, Il Messaggero, Il Resto del Carlino e le testate web regionali), il CSV ha condotto anche un'attività di rassegna stampa.

Il **99%** dei comunicati e conferenze stampa prodotti hanno registrato almeno un'uscita con una media regionale di **2,6** uscite (senza contare servizi tv e interviste radio).

Rapporto tra comunicati prodotti e articoli pubblicati

Provincia	Tot. comunicati e conf. stampa	Comunic./Conf. con articolo pubblicato	Articoli pubblicati	Articoli per comunicato
Ancona	97	76%	231	2,4
Ascoli P.	14	100%	52	3,7
Fermo	29	100%	92	3,2
Macerata	15	100%	44	2,9
Pesaro Urbino	36	100%	86	2,4
Totale	191	99%	506	2,6



541

i servizi per il sostegno
alla promozione
a favore di
374 organizzazioni

GESTIONE DI SPAZI, RUBRICHE E TRASMISSIONI

Il CSV ha portato poi avanti un'attività di rapporti con i principali mass-media regionali e locali, al fine di continuare - laddove già attivati - o avviare ex novo, la gestione di spazi, rubriche e trasmissioni periodiche, a titolo gratuito, per promuovere e diffondere i progetti e le iniziative del volontariato marchigiano.

Sono stati complessivamente prodotti 34 servizi, per 32 associazioni interessate con la tv locale èTV Marche e con il periodico della Diocesi di Ancona "Presenza".

SOSTEGNO ALLA PROMOZIONE DELLE INIZIATIVE DELLE ODV

Questo servizio si propone di sostenere le associazioni nel realizzare strumenti cartacei ed elettronici per comunicare e promuovere le loro attività ed iniziative. Nel 2016 i servizi erogati sono stati **541**, a favore di **374** organizzazioni.

Sostegno alla promozione delle iniziative delle Odv

Provincia	Grafica stampa	Solo stampa	Solo grafica	Tot.	%	Variaz. 2015	Utenti Odv	% utenti Odv su Odv territorio
Ancona	85	86	2	173	32%	-10%	135	23%
Ascoli P.	23	27	0	50	9%	56%	39	15%
Fermo	14	24	0	38	7%	-22%	25	13%
Macerata	85	52	36	173	32%	-6%	97	27%
Pesaro Urbino	55	51	1	107	20%	-4%	78	19%
Totale	262	240	39	541	100%	-5%	374	21%



SUPPORTO LOGISTICO

Tutti gli sportelli del Centro servizi per il volontariato forniscono direttamente i servizi d'uso di:

- Telefono e fax
- computer con relativa connessione ad internet
- fotocopiatrice/stampante a colori
- sale riunioni.

E' inoltre garantito il prestito in comodato gratuito e temporaneo di beni di proprietà del CSV (computer, TV, videoproiettore, gazebo, ecc...) che sono utilizzati dalle associazioni per lo svolgimento delle rispettive attività istituzionali.

Dal 2015 il servizio di utilizzo di stampanti e fotocopiatrici è erogato dietro rimborso dei costi-copia sostenuti dal CSV.

Di seguito il dettaglio delle copie e stampe realizzate che hanno registrato una diminuzione rispetto all'anno precedente pari all'8%.

Servizi di stampa

Provincia	Copie a colori	Copie Bn	Copie totali	%	Diff con 2015
Ancona	34.552	23.097	57.649	22%	-36%
Ascoli P.	16.250	2.751	19.001	7%	1%
Fermo	10.960	18.473	29.433	11%	-40%
Macerata	56.811	38.912	95.723	37%	18%
Pesaro Urbino	41.746	18.617	60.363	23%	31%
Totale	160.319	101.850	262.169	100%	-8%

Le altre prestazioni complessivamente fornite, esclusi appunto i servizi di fotocopie e stampe sono state invece 2.027, facendo quindi registrare una flessione rispetto al 2015 del 7%.

Altri servizi logistici per tipologia e territorio

Provincia	Computer e internet	Prestito beni	Tel. Fax	Sala riunioni	Altro	Totale	%	Diff. con 2015
Ancona	72	67	11	114	0	264	13%	42%
Ascoli P.	111	156	109	21	0	397	20%	4%
Fermo	0	41	0	127	0	168	8%	380%
Macerata	578	65	116	81	47	887	44%	-23%
Pesaro Ubino	128	117	32	34	0	311	15%	-25%
Totale	889	446	268	377	47	2.027	100%	-7%

SOSTEGNO ALLA PROGETTAZIONE SOCIALE

Il CSV delle Marche sostiene la progettazione sociale del volontariato marchigiano attraverso una strategia che si indirizza in una duplice direzione:

1. I bandi di sostegno alla progettazione sociale del CSV Marche.
2. Un'azione di informazione e consulenza per la definizione di un'idea progettuale, la sua elaborazione e presentazione relativamente a linee di finanziamento e bandi dell'Unione Europea, bandi nazionali, regionali, e delle diverse istituzioni pubbliche e private locali (Comuni, Fondazioni Bancarie, ecc...).

In relazione al punto 1, CSV Marche non ha emanato nel 2016 alcun nuovo Bando, mentre sono proseguite le attività di accompagnamento, monitoraggio e valutazione del bando emanato nel 2013 (le azioni dei progetti si sono concluse il 31 dicembre 2015) e del bando emanato nel 2014 (le azioni dei progetti si sono invece concluse il 31 dicembre 2016).

Nel 2016 sono state erogate 158 prestazioni.

Sostegno alle attività progettuali delle Odv

Provincia	Prestazioni per accompagnamento monitoraggio e valutazione	Tot.	Confronto con 2015	Utenti Odv	% utenti Odv sulle Odv del territorio
Ancona	66	42%	-47%	10	1%
Ascoli P.	8	5%	-56%	1	0%
Fermo	14	9%	-59%	3	0%
Macerata	41	26%	-35%	6	0%
Pesaro Urbino	29	18%	-73%	5	0%
Totale	158	100%	-54%	25	1%



262 mila

fotocopie
a colori e BN

2.027

altri servizi
logistici



93

persone hanno
utilizzato il servizio
di orientamento



703

stage conclusi

LA PROMOZIONE DEL VOLONTARIATO

Nell'ambito della promozione del volontariato sono comprese tutte quelle attività volte ad avvicinare la cittadinanza, e in particolar modo i giovani, al volontariato e alla solidarietà come insieme di pratiche e valori.

ORIENTAMENTO AL VOLONTARIATO

Il servizio ha l'obiettivo di fornire informazioni a quei cittadini che manifestano il desiderio di coinvolgersi in attività di volontariato, permettendo loro di mettersi in contatto con associazioni che rispondono alle proprie esigenze ed aspettative.

Gli operatori garantiscono un servizio di accompagnamento e tutoraggio, finalizzato a facilitare l'inserimento dei nuovi volontari nelle associazioni.

Il servizio è erogato attraverso due differenti canali:

- presso gli sportelli del CSV
- presso lo sportello di orientamento al volontariato nelle università marchigiane o all'interno di manifestazioni pubbliche di richiamo.

In tale contesto CSV Marche ha collaborato con COOSS MARCHE ONLUS Soc. Coop. di Ancona per la realizzazione di laboratori educativi e di sensibilizzazione al volontariato e alla cittadinanza attiva con giovani italiani e stranieri extracomunitari nel territorio di Ancona nell'ambito di due progetti a ciò dedicati.

Nel 2016 le persone che hanno utilizzato il servizio sono state 93.

CONCORSO FOTOGRAFICO "Tanti per tutti"

"Tanti per Tutti. Viaggio nel Volontariato italiano" è un progetto di documentazione del mondo del volontariato attraverso la fotografia. Nel 2016 si è realizzato il primo archivio nazionale fotografico online sul volontariato e si sono aperte 150 mostre in tutto il Paese. Al progetto hanno aderito 30 circoli fotografici delle Marche.

FESTE DEL VOLONTARIATO

Nel 2016 il CSV ha garantito il sostegno organizzativo, logistico e promozionale per le feste svolte a Fermo, Pesaro, Senigallia, Sassoferrato e Jesi.

PROGETTI EDUCATIVI DEDICATI ALLE SCUOLE SUPERIORI

"Volontaria...Mente" è il progetto più longevo tra quelli proposti: prevede un primo momento teorico in classe di analisi, discussione e confronto sui temi del volontariato a cui fa poi seguito la possibilità di scegliere tra una serie di proposte, tra le quali approfondimenti su temi specifici di intervento del volontariato ed un percorso operativo da svolgersi presso le sedi delle associazioni finalizzato a coniugare teoria e prassi attraverso concrete attività di servizio.

Nell'anno scolastico 2015/2016 hanno aderito al progetto 51 istituti superiori, coinvolgendo 245 classi e 144 associazioni. Gli studenti che hanno concluso lo stage sono stati 703 (57% degli iscritti) e di questi, l'11% ha deciso di continuare l'esperienza di volontariato.





La maggioranza degli studenti sono soddisfatti degli incontri fatti in classe, con riscontri più che positivi riportati nei questionari finali. In particolare sottolineano che il progetto permette loro di coinvolgersi in attività interessanti, attuali e utili, ma soprattutto al di fuori delle esperienze che vivono nella quotidianità, con la possibilità di scoprire nuove realtà del proprio territorio.

Gli insegnanti referenti danno una valutazione positiva delle attività svolte, sia per l'importanza attribuita alla formazione e agli approfondimenti sulla cittadinanza attiva e sui valori del volontariato (con una prospettiva sempre più centrata sull'attualità), sia per la partecipazione degli studenti agli stage.

Progetti educativi dedicati alle scuole superiori a.s. 2015/2016 Scuole e Odv coinvolte

Provincia	Istituti che hanno confermato l'adesione dall'a.s. 2014/15	Istituti coinvolti per l'a.s. 2015/16	Numero classi (festi/stage e miniprogetti)	Di cui miniprogetti	Miniprogetti gestiti in autonomia dalle Odv	Classi in cui il progetto è inserito nel Pof	Odv
Ancona	18	20	85	0	0	85	55
Ascoli P.	8	9	55	27	2	54	38
Fermo	5	5	28	4	1	27	14
Macerata	10	11	51	6	2	50	27
Pesaro e Urbino	3	6	26	6	0	24	10
Totale	44	51	245	43	5	240	144

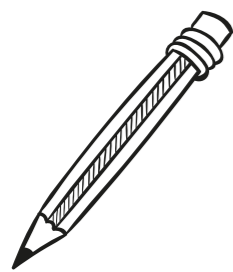
Progetti educativi dedicati alle scuole superiori a.s. 2015/2016 Studenti coinvolti

Provincia	Studenti contattati	Studenti iscritti agli stage		Stage terminati		Studenti effettivamente inseriti nelle Odv			
		N.	% su contattati	N.	% su iscritti	Studenti disponibili all'inserimento in Odv	N.	% su stage terminati	% su studenti disponibili all'inserimento
Ancona	1.700	721	42%	408	57%	116	53	13%	46%
Ascoli P.	1.100	124	12%	58	46%	36	6	11%	16%
Fermo	500	60	12%	20	33%	10	0	0%	0%
Macerata	1.020	218	21%	142	65%	25	14	10%	56%
Pesaro Urbino	520	111	21%	75	68%	11	6	8%	55%
Totale	4.840	1.234	25%	703	57%	198	71	11%	40%



38

istituti hanno aderito
al progetto
Mr. Cittadino



181

in tutto le classi coinvolte
e 105 associazioni
di volontariato

MR. CITTADINO

Il progetto "Mr. Cittadino" prevede interventi di sensibilizzazione finalizzati all'educazione alla cittadinanza attiva e alla promozione della cultura della responsabilità sociale, del dono e della solidarietà. L'intervento è rivolto in particolare agli studenti delle scuole elementari e medie inferiori. È prevista una fase di sensibilizzazione dedicata ai docenti nell'ambito delle metodologie partecipative e dei saperi relazionali ed un momento formativo rivolto agli alunni in classe, al fine di sollecitare un processo di apprendimento sui valori e sullo stile di vita del volontario e sulla cultura del volontariato. A tale fase fa seguito la presentazione delle esperienze di volontari delle associazioni del territorio e una fase più concreta di elaborazione di attività espressive e creative, legate agli input iniziali offerti agli alunni.

Nell'anno scolastico 2015/2016 hanno aderito al progetto 38 istituti tra scuole elementari e medie inferiori, con il coinvolgimento di 181 classi e 105 associazioni di volontariato.

Progetto "Mr. Cittadino" - 2015/2016

Provincia	Scuole	Classi	Studenti coinvolti	Odv	N. miniprogetti (classi coinvolte)
Ancona	14	65	1.625	30	4
Ascoli P.	11	41	975	31	2
Fermo	2	13	325	13	4
Macerata	8	27	675	27	2
Pesaro Urbino	3	35	875	4	0
Totale	38	181	4.475	105	12

La grande maggioranza delle scuole ha inserito il progetto Mr. Cittadino nel POF e la valutazione del personale scolastico è stata molto positiva. I dirigenti scolastici e gli insegnanti hanno collaborato attivamente nella realizzazione del progetto ed in particolare nell'aspetto didattico, con l'approfondimento dei temi affrontati e dando spazio ai bambini e ai ragazzi per gli elaborati finali e le attività laboratoriali.



Foto di: **Vanni Monelli** © (particolare) Progetto FIAFCSVnet
"Tanti per tutti. Viaggio nel volontariato italiano"

PROGETTO "VOLONTARIATO & IMPRESE"

L'obiettivo del progetto è di **costruire partnership e collaborazioni stabili tra CSV Marche, associazioni** di categoria ed imprese, attraverso percorsi condivisi che consentano di coinvolgere le realtà imprenditoriali nel sostegno alle attività del volontariato.

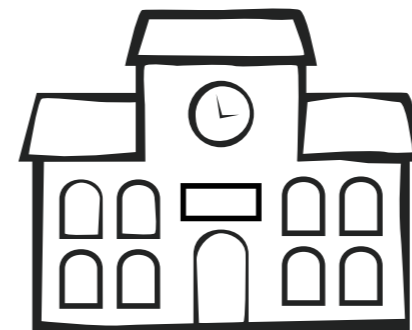
Il CSV ha promosso la settima edizione del **Premio "Volontariato & Imprese"**, con l'obiettivo di valorizzare i percorsi di collaborazione avviati tra organizzazioni di volontariato, associazioni di categoria e realtà imprenditoriali della regione e diffondere buone pratiche di RSI.

Al Premio hanno partecipato 7 progetti provenienti dalle province di Ancona, Pesaro Urbino e Fermo, selezionati da una commissione composta da rappresentanti di CSV Marche, Confindustria Marche e Camera di Commercio di Ancona.

E' risultato vincitore il progetto **"Secondo punti di vista"**, presentato dall'associazione Si può fare e Foto De Angelis srl, entrambe di Ancona.

Di seguito riportiamo le partnership attivate tra il CSV Marche e le aziende del territorio

- E' continuata la partnership con **Prometeo Urbino Srl** avviata nella seconda metà del 2014 e che si sostanzia in un'operazione di CRM (Cause Related Marketing) in virtù della quale il CSV Marche - in particolare il **Progetto Scuola** annuale, è il beneficiario di royalty (10%) dalle vendite online di una serie di prodotti al farro biologico, denominata "Linea Valore Sociale".
- È continuato il Progetto Lettura, ideato nell'ambito del progetto Mr. Cittadino realizzato nelle scuole elementari e medie, che si sostanzia in una partnership commerciale avviata con il **Gruppo Editoriale Raffaello** nel dicembre 2014. A fronte di una sponsorizzazione, la casa editrice ha partecipato a tale progetto proponendo una serie di testi sui temi cari al progetto (solidarietà, cittadinanza attiva, costituzione e diritti, tutela dell'ambiente, riciclo, ecc.) e ha organizzato gli "incontri con gli autori" dei suddetti testi. Al progetto Lettura hanno aderito 73 classi che lo hanno utilizzato come approfondimento su temi specifici. A questa iniziativa è stata associata una campagna di CRM (Cause Related Marketing): per ogni acquisto dei testi da parte delle classi, l'azienda ha riconosciuto il 10% a CSV Marche per sostenere i progetti educativi rivolti ai giovani.
- E' stata realizzata una campagna di CRM denominata **"Il Vino Generoso"**, grazie alla collaborazione con l'azienda agricola **Maria Pia Castelli** di Monte Urano (Fm) che per ogni bottiglia di vino venduta ha riconosciuto, al CSV, una quota da destinare all'organizzazione dei corsi di formazione per i volontari marchigiani.
- Per il quarto anno consecutivo è proseguita la collaborazione tra la VL Basket Pesaro e la delegazione provinciale di Pesaro del CSV Marche: un sodalizio volto soprattutto a sensibilizzare i cittadini e in particolare gli sportivi al mondo del volontariato. La VL basket di Pesaro si è fatta promotrice di una "nuova" iniziativa, coinvolgendo anche altre realtà sportive locali, che hanno subito sposato la causa: ad ogni inizio partita i capitani delle società sportive pesaresi hanno donato al capitano avversario un apposito gagliardetto con il motto "Volontariato, dai una mano anche tu e diventa grande...Campione", a simboleggiare il sostegno al CSV e al mondo del volontariato.



8

le stazioni ferroviarie
chiuso o impresenziate
oggetto d'interesse
per il recupero e riutilizzo
degli spazi

- È partito anche nel 2016 il progetto "Revisione solidale" promosso dal **Consav** Consorzio autoriparatori Vallata del Tronto di Ascoli Piceno, per supportare progetti sociali specifici, presentati dalle associazioni di volontariato del territorio mediante l'apposito bando. I due progetti selezionati per il 2016, che hanno beneficiato di un finanziamento rispettivamente di 3.000 e 2.500 euro, sulla base delle preferenze espresse dai clienti Consav, sono stati:
 - "MeTe abili equilibri d'arte - Arte per le differenti abilità" dell'associazione Ipsia onlus, in collaborazione con La casa di Asterione, Passi sul pentagramma, Music academy Ascoli, Caritas, Umee, Umea, Compagnia dei folli, Associazione culturale anni verdi e Fish onlus. "MeTe". Il progetto si rivolge alle persone con disabilità e non e offre loro l'opportunità di sperimentare, tramite le arti sceniche (danza, musica, teatro) e visive, un percorso di crescita individuale e di gruppo attraverso esperienze formative e aggreganti.
 - "Educomix - Laboratori educativi di grafica e fumetto", presentato dall'associazione La Meridiana, in partnership con l'Associazione paraplegici delle Marche, Aism (Associazione italiana sclerosi multipla) e Unitalsi - sottosezione di Ascoli Piceno. "Educomix" si rivolge ai giovani con disabilità e non ed è finalizzato alla socializzazione, allo sviluppo di creatività, abilità e competenze specifiche.

PROGETTO "GIUSTIZIA RIPARATIVA"

CSV Marche nel 2014 ha stipulato un protocollo d'intesa con l'Ufficio Esecuzione Penale Esterna finalizzato a favorire l'inserimento sociale presso associazioni di volontariato appositamente individuate, di persone sottoposte a condanne penali, ammessi alle misure alternative alla detenzione.

Nel 2015 analogo protocollo è stato altresì stipulato con l'Ufficio regionale dei Servizi Sociali per i Minorenni, che in questo caso riguarda appunto soggetti minorenni.

In tale contesto il CSV si è fatto carico di individuare una o più Odv presso le quali i soggetti segnalati possono svolgere periodi di servizio di volontariato.

Il CSV si è fatto altresì carico di accompagnare e supportare le Odv aderenti al progetto in relazione a tutte le attività ed incombenze previste.

Gli orientamenti effettuati in tale contesto sono stati 25.

PROGETTO "STAZIONI IMPRESENZIATE"

Con l'obiettivo di favorire il recupero degli immobili non utilizzati delle stazioni ferroviarie chiuse o impresenziate delle Marche, CSV Marche, in collaborazione con Trenitalia Marche e Rete Ferroviaria Italiana Marche ha promosso a fine 2014 una manifestazione di interesse rivolta a tutte le organizzazioni del terzo settore marchigiano con la quale si invitavano tali organizzazioni a presentare progetti di utilizzo di tali spazi. Sono state quindi incontrate le associazioni richiedenti alle quali sono stati proposti e fatti visionare gli spazi disponibili individuati, sulla base delle richieste a suo tempo avanzate. Per quelle associazioni che hanno confermato l'interesse ad utilizzare gli spazi disponibili si procederà nei primi mesi del 2017 alla richiesta formale ad RFI Italia di cessione in comodato gratuito degli stessi. Tali richieste riguardano 8 stazioni e coinvolgono 23 associazioni.



2

progetti europei
in corso
di realizzazione

+4

progetti presentati e
finanziati nel 2016

PROGETTI E AZIONI NEL CONTESTO NAZIONALE E DELL'UNIONE EUROPEA

Obiettivo prioritario del servizio è quello di favorire la conoscenza presso le associazioni di volontariato delle opportunità offerte dalle istituzioni italiane e da quelle europee e delle relative politiche di intervento, agevolando la partecipazione delle stesse alle diverse opportunità di progettazione.

Diamo conto di seguito delle principali attività svolte in tale area.

Proposte progettuali a valere su bandi emanati da autorità regionali, nazionali e comunitarie che sono in corso di realizzazione.

A livello europeo sono in corso di realizzazione 2 progetti (di questi CSV Marche è capofila in 1). Altri 4 progetti sono stati presentati e finanziati nel 2016 e sono in fase di avvio delle attività.

Proposte progettuali a valere su bandi emanati da autorità regionali, nazionali e comunitarie che sono in attesa di ricevere la comunicazione dell'esito della valutazione o che hanno ricevuto la valutazione di non sostenibilità.

A livello europeo e nazionale sono stati presentati:

- 10 progetti che hanno avuto una valutazione positiva ma sotto la soglia di finanziamento;
- 2 progetti valutati positivamente ma inseriti nella lista di riserva;
- 7 progetti che non hanno avuto una valutazione positiva;
- 3 progetti di cui siamo in attesa di conoscere la valutazione.

Una nota particolare merita il lavoro realizzato nell'ambito del Bando Congiunto: **MIUR/ Ministero del Lavoro e degli Affari Sociali/ Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dip. della Gioventù** concernente: *"Laboratori di cittadinanza democratica condivisa e partecipata: educazione al volontariato sociale ed all'educazione corresponsabile"*. Il bando prevedeva obbligatoriamente la partnership di un CSV in rete con almeno una Scuola Pubblica (unico soggetto che poteva fare da capofila), e con almeno una realtà del Terzo Settore e del Volontariato. Alla fine, sono stati presentati 12 progetti in partnership con il CSV Marche con il coinvolgimento di 21 Istituti Scolastici e di decine di organizzazioni di volontariato e del Terzo settore di tutte le 5 province della nostra Regione. L'esito è stato purtroppo negativo per tutti i progetti presentati.

Altre attività svolte

1. Partecipazione alle attività del CEV (Centro Europeo Volontariato), organizzazione di terzo livello i cui soci sono strutture di supporto al volontariato provenienti dai 27 paesi dell'UE e da altre regioni europee ed extra europee.
2. Erasmus CSVnet: Nel corso del 2016 CSV Marche ha partecipato ad un progetto proposto da CSVnet il coordinamento dei CSV italiani, finalizzato a sostenere

Foto di: Enrico Andreis © (particolare) Progetto FIAF CSVnet "Tanti per tutti. Viaggio nel volontariato italiano"



- esperienze di scambio tra CSV italiani con l'obiettivo di favorire la conoscenza e lo scambio di buone prassi in uso nelle diverse regioni.
3. Disseminazione progetti realizzati negli anni passati sul tema dell'invecchiamento attivo: il comune di Pescara ha invitato il CSV Marche ad illustrare le esperienze di progetti realizzati sul tema dell'invecchiamento attivo Net - Age e Marche Active Net, riconoscendo le esperienze realizzate dal CSV Marche come innovative e potenzialmente trasferibili.

ANIMAZIONE TERRITORIALE, RETI E AZIONE POLITICA

La finalità dell'attività di animazione territoriale è di sostenere le Odv marchigiane affinché siano in grado di **esercitare al meglio il proprio ruolo politico**, strumento imprescindibile per un'azione incisiva e trasformativa del volontariato sulle comunità territoriali di riferimento.

Tale obiettivo è stato perseguito attraverso la **creazione di coordinamenti e rappresentanze di associazioni di volontariato** per settore di intervento e territorio di appartenenza.

Nel 2016, la riduzione dell'orario di lavoro della struttura tecnica ha comportato un notevole ridimensionamento delle azioni condotte in tale contesto. Ciò nonostante CSV Marche non ha però inteso rinunciare del tutto al perseguimento degli obiettivi sopra descritti, che ritiene essere prioritari per la qualificazione e l'efficacia delle azioni del movimento volontario marchigiano. In particolare ha stimolato, coordinato e supportato l'attività dei Comitati di Partecipazione dei Cittadini alla Tutela della Salute in attuazione dell'articolo 24, comma 4, della legge regionale 20 giugno 2003, n. 13 luogo ed insieme strumento ove il volontariato può esercitare il suo diritto/dovere di partecipazione relativamente alle politiche pubbliche in ambito sanitario. E' stata poi condotta una capillare azione di sviluppo e consolidamento di relazioni e collaborazioni con i principali soggetti pubblici e privati del territorio regionale, finalizzata al coinvolgimento delle organizzazioni di volontariato in tutti i progetti elaborati da dette organizzazioni. Tali relazioni hanno riguardato in particolare: nella provincia di Pesaro: Prefettura di Pesaro e Urbino, Coordinamento provinciale territorio-disabilità, Coordinamento delle associazioni di volontariato dell'ATS n.4, Tavolo provinciale Povertà ed Inclusione sociale, Comune di Pesaro e Tavolo provinciale Ambiente e Protezione animali; nella provincia di Ancona: Consulta socio assistenziale di Senigallia, Tavolo regionale Povertà ed Inclusione sociale, Coordinamento del volontariato della Vallesina e Consulta socio-assistenziale di Fabriano; nella provincia di Macerata: Tavolo Povertà ed Inclusione sociale del Comune di Tolentino, Tavolo provinciale Povertà ed Inclusione sociale, Tavolo immigrazione del Comune di Macerata, Consulta socio-assistenziale di Civitanova Marche; nella provincia di Fermo: Tavolo provinciale Povertà ed Inclusione sociale e Casa delle Associazioni e del Volontariato; nella provincia di Ascoli Piceno: Ambiti territoriali sociali della provincia, Tavolo provinciale Povertà ed Inclusione sociale e Alleanza contro la Povertà, Comune di Ascoli Piceno, Comitato Antidegrado per Ascoli.

SERVIZI AL TERZO SETTORE

L'esperienza maturata negli anni di servizio al volontariato e di attività all'interno del Forum regionale del Terzo settore ha permesso a CSV Marche di sviluppare un ampio e qualificato know how in tutti i principali ambiti di operatività del mondo delle organizzazioni non profit e di instaurare intense e proficue relazioni con i diversi soggetti e rappresentanze del Terzo settore operanti nella regione.

Da ciò è nata la volontà di proporsi quale partner affidabile in grado di rispondere ai bisogni manifestati dalle associazioni di promozione sociale, cooperative sociali, associazioni sportive, enti ecclesiastici, organizzazioni non governative, fondazioni.

CSV Marche concretamente è in grado di garantire servizi su misura nelle seguenti aree: amministrativo-fiscale, lavoro, bilancio sociale, fundraising, giuridico-legale, organizzazione, formazione, progettazione, marketing e comunicazione.

Tutti i servizi sono erogati dietro corrispettivo determinato sulla base dei contenuti della richiesta formulata.

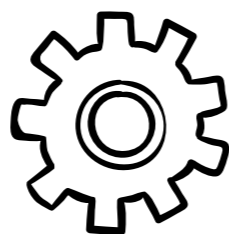
Nel 2016 si è proceduto allo sviluppo di pagine web dedicate ai servizi per il Terzo Settore all'interno del sito del CSV Marche. Le pagine sono state visitate da 4.157 utenti, con quasi 19.685 visualizzazioni.

I servizi richiesti nel 2016 sono stati 94: 12 sono stati i servizi richiesti da organizzazioni di volontariato e 82 da enti del Terzo settore. Di queste 94, 29 si sono poi tradotte in un impegno di lavoro effettivo.



94

servizi richiesti
nel 2016



29

sono diventati
lavoro effettivo



Foto di: **Nicola Ritrovato** © Progetto FIAP-CSVnet
"Tanti per tutti. Viaggio nel volontariato italiano"



www.csv.marche.it

